



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK FRESH  
DI KUDUS )**

Skripsi ini diajukan sebagai salah syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

**DIYAH AYU RIJANTI**

**NIM : 201511235**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK FRESH DI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



**DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK**  
NIDN. 0630098401



**SUTONO, SE., MM, Ph.D**  
NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



**MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201



**NOOR AZIS, SE. MM**  
NIDN. 0609107501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

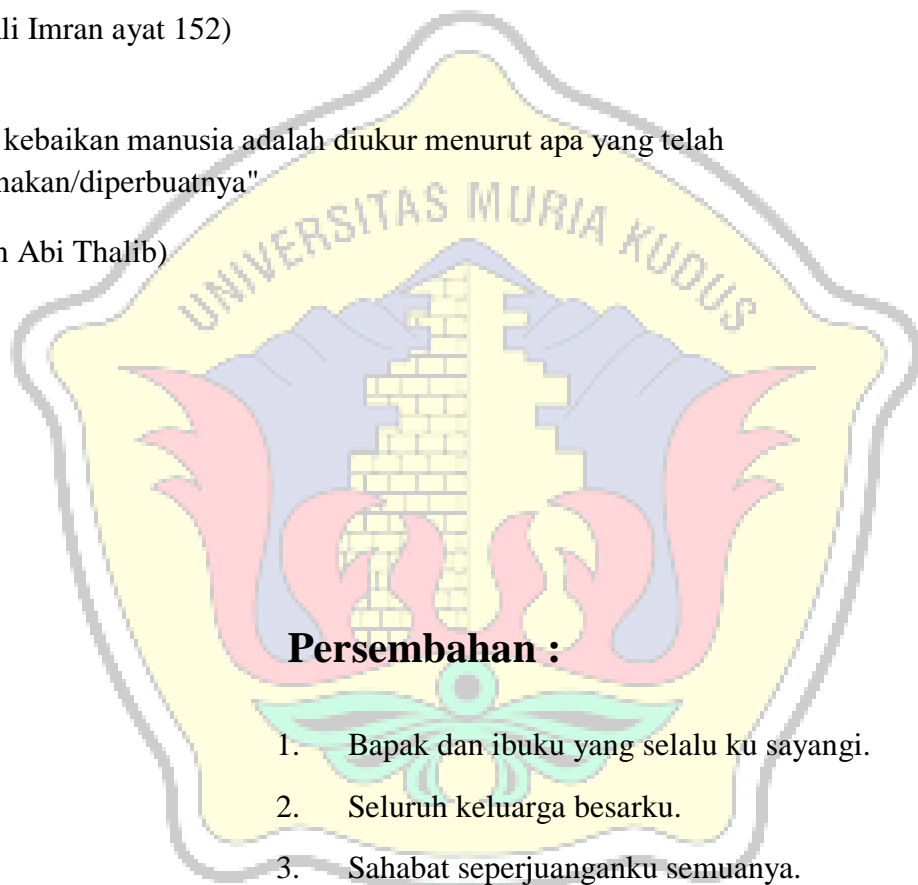
### Motto :

“Allah cinta kepada orang-orang yang berserah diri.”

(Q.S. Ali Imran ayat 152)

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)



### Persembahan :

1. Bapak dan ibuku yang selalu ku sayangi.
2. Seluruh keluarga besarku.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Sutono, SE. MM, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Noor Azis, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Seluruh responden yaitu pelanggan pada Rumah Makan Geprek Fresh Kudus.
7. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kudus,

2019

Penulis,

**DIYAH AYU RIJANTI**

**NIM : 201511235**

## **ABSTRAKSI**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

**(STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN AYAM GEPREK FRESH DI KUDUS)**

**DIYAH AYU RIJANTI**

**NIM : 201511235**

Dosen Pembimbing : 1. Sutono, SE. MM, Ph.D.

2. Noor Azis, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 120 pelanggan dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap pelanggan Rumah Makan Ayam Geprek Fresh di Kudus dan teknik analisis yang digunakan adalah SEM atau *Structural Equation Model* yang dioperasikan melalui program AMOS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung kualitas produk, harga dan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara langsung kualitas produk, harga dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara langsung kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh tidak langsung kepuasan pelanggan mampu meningkatkan pengaruh antara kualitas produk, harga dan layanan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas produk, harga dan layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.**



## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS ON CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY IN FRESH GEPREK CHICKEN'S RESTAURANT KUDUS)***

**DIYAH AYU RIJANTI**  
**NIM : 201511235**

Dosen Pembimbing : 1. Sutono, SE. MM, Ph.D.  
2. Noor Azis, SE. MM.  
3.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM**  
**OF MANAGEMENT**

*The research aims to analyse the influence of product quality, price and service to customer satisfaction and customer loyalty. Samples in this study were obtained as much as 120 customers with purposive sampling techniques. This research is conducted by a method of questionnaire against the customers of Rumah Makan Ayam Geprek Fresh in Kudus and the analytical techniques used are SEM or Structural Equation Model operated through AMOS 21 program. The results showed that directly the product quality, price and service had significant positive effect on customer satisfaction. Directly product quality, price and service influence positive and significant towards customer loyalty. The customer satisfaction directly has a positive and significant effect on customer loyalty. Indirect influence of customer satisfaction is able to increase the influence between product quality, price and service to customer loyalty.*

*Keywords: Product quality, price and service to customer satisfaction and customer loyalty.*

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....   | ii      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                      | iii     |
| KATA PENGANTAR .....   | iv      |
| ABSTRAKSI.....   | vi      |
| DAFTAR ISI.....  | viii    |
| DAFTAR TABEL.....  | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xii     |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1       |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1       |
| 1.2. Ruang Lingkup .....   | 9       |
| 1.3. Perumusan Masalah.....                                      | 9       |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                                      | 11      |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....                                     | 11      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                    | 13      |
| 2.1. Kepuasan Pelanggan .....                                    | 13      |
| 2.2. Loyalitas Pelanggan .....                                   | 17      |
| 2.3. Kualitas Produk .....                                       | 21      |
| 2.4. Harga .....   | 27      |
| 2.5. Pelayanan .....   | 32      |
| 2.6. Hubungan antar Variabel .....                               | 37      |
| 2.7. Penelitian Terdahulu .....                                  | 43      |
| 2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....                            | 48      |
| 2.9. Hipotesis.....  | .       |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                   | .       |
| 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..... | 50      |
| 3.2. Populasi dan Sampel.....                                    | 52      |



|   |     |
|---|-----|
| 3.3. Jenis dan Sumber Data .....                          | 54  |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....                        | 59  |
| 3.5. Uji Instrumen .....                                  | 60  |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....                           | 62  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                          | 72  |
| 4.1. Gambaran Umum Rumah Makan Ayam Geprek Fresh di Kudus | 72  |
| 4.2. Penyajian Data .....                                 | 75  |
| 4.3. Analisis Data .....                                  | 81  |
| 4.4. Pembahasan .....                                     | 101 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                           | 110 |
| 5.1. Kesimpulan.....                                      | 110 |
| 5.2. Saran-saran .....                                    | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA  |     |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN   |     |



## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1. Hasil Observasi Pelanggan Rumah Makan Ayam Geprek<br>di Kudus .....     | 6       |
| Tabel 1.2. Data Pengunjung Rumah Makan Geprek Fresh Kudus .....                    | 8       |
| Tabel 3.1. Definisi Operasional .....  | 51      |
| Tabel 3.2. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....  | 70      |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....   | 75      |
| Tabel 4.2. Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....                                | 77      |
| Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Harga .....  | 78      |
| Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Layanan .....  | 79      |
| Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....                             | 80      |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan .....                            | 80      |
| Tabel 4.7. Uji Reliabilitas .....  | 83      |
| Tabel 4.8. Variance Extracted (AVE) .....  | 84      |
| Tabel 4.9. Discriminan Validitt.....   | 84      |
| Tabel 4.10. Uji Normalitas Data .....  | 81      |
| Tabel 4.11. Evaluasi Kriteria <i>Goodnes of Fit Indices</i> Variabel Eksogen ..... | 88      |
| Tabel 4.12. <i>Loading Factors</i> Pengukuran Variabel Eksogen .....               | 89      |
| Tabel 4.13. Evaluasi Kriteria <i>Goodnes of Fit Indices</i> Variabel Endogen ..... | 90      |
| Tabel 4.14. Loading Factors Pengukuran Variabel Endogen .....                      | 91      |
| Tabel 4.15. Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Strctural Equation Modelling</i> .... | 93      |
| Tabel 4.16. Hasil Estimasi <i>Standartidized Regression Weight</i> .....           | 94      |
| Tabel 4.17. Koefisien Determinasi ( <i>Squared Multiple Correlation</i> ).....     | 95      |
| Tabel 4.18. Hasil Estimasi <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i> .....   | 96      |
| Tabel 4.19. Hasil Rekap Hipotesis.....   | 97      |
| Tabel 5.20. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....                              | 100     |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....                          | 48      |
| Gambar 4.1. Pengujian <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> ..... | 92      |

